

# **Kohalike omavalitsuste kogemused ja ootused Sotsiaalkindlustusametile**

# Sisukord

<b>SISSEJUHATUS JA METOODIKA .....</b>	<b>3</b>
<b>1 TEENUSTE HINNANGUD .....</b>	<b>4</b>
1.1 KESKMISED HINNANGUD TEENUSTELE JA TEENUSTE GRUPPIDELE .....	4
1.2 JUHISED .....	9
1.3 RIIKLIK JA HALDUSJÄRELEVALVE .....	10
1.4 NÕUSTAMISE JA KONSULTEERIMISE TEENUSED .....	11
1.5 SKA TEENUSTE KORRALDAMINE .....	15
1.6 VÕRGUSTIKUTÖÖ .....	16
1.7 TEABEPÄEVAD JA KOOLITUSED .....	16
1.8 ÄNDMED JA STATISTIKA.....	17
<b>2 SKA JA KOVIDE TEENUSTE JAOTUS .....</b>	<b>18</b>

## Sissejuhatus ja meetodika

Uuringu eesmärk oli hinnata kohalike omavalitsuste (KOV) senist koostööd ja kokkupuudet sotsiaalkindlustusametiga (SKA) ning leida parenduskohti järgmistes valdkondades:

1. Nõustamine
2. Koolitamine
3. Järelevalve
4. Standardite ja juhiste väljatöötamine
5. Võrgustikukoostöö koordineerimine ja osalemine
6. Andmete kogumine, töötlemine, väljastamine
7. STARi haldamine ja arendamine
8. Tugi kriisides

Uuring koosnes kolmest suuremast meetoodilisest osast:

1. SKA teenuste loetelu koondamine, kirjeldamine ja küsimustikuks vormistamine.
2. KOVide küsitlus.
3. Valitud KOVidega grupiintervjuud küsitluse tulemuste valideerimiseks.

SKA teenuste loetelu koostati koostöös SKA ametnikega ja see sisaldas 33 teenust, mis jagunesid seitsmeks kategooriaks (juhised, järelevalve, nõustamine ja konsulteerimine, SKA teenused elanikkonnale, võrgustikutöö, teabepäevad ja koolitused, andmed ja statistika). Küsitluse ankeedis küsisime iga teenuse kohta kaks küsimust:

- 1) rahulolu teenusega 10-palli skaalal, millele lisandusid vastusevariantidena „Ei oska öelda“ ja „Ei ole kasutanud“ ning
- 2) kommentaar rahulolu hinnangule.

Lisaks oli küsitluse ankeedis neli üldist küsimust SKA ja KOVi teenuste jaotuse võimalike muudatuste kohta. Küsitluses palusime KOVide ametnikel keskenduda teenuste ülesehitust puudutavatele teemadele, mille mõjutamine on SKA tegevusulatuses.

Kokku vastas 55 KOVist 60 ametnikku (KOVidest vastas 69,6%). Kahes KOVis vastas mitu ametnikku (ühest kaks ja teisest viis), nende tulemused koondasime üheks keskmiseks KOVi vastuseks. Seega väljendavad tulemused KOVide keskmisi tulemusi. Küsitluse tulemuste valideerimiseks tegime kaks grupiintervjuud KOVide esindajatega, ühe väiksemate ja teise suuremate kohalike omavalitsustega. Grupiintervjuudel osales kokku 6 inimest.

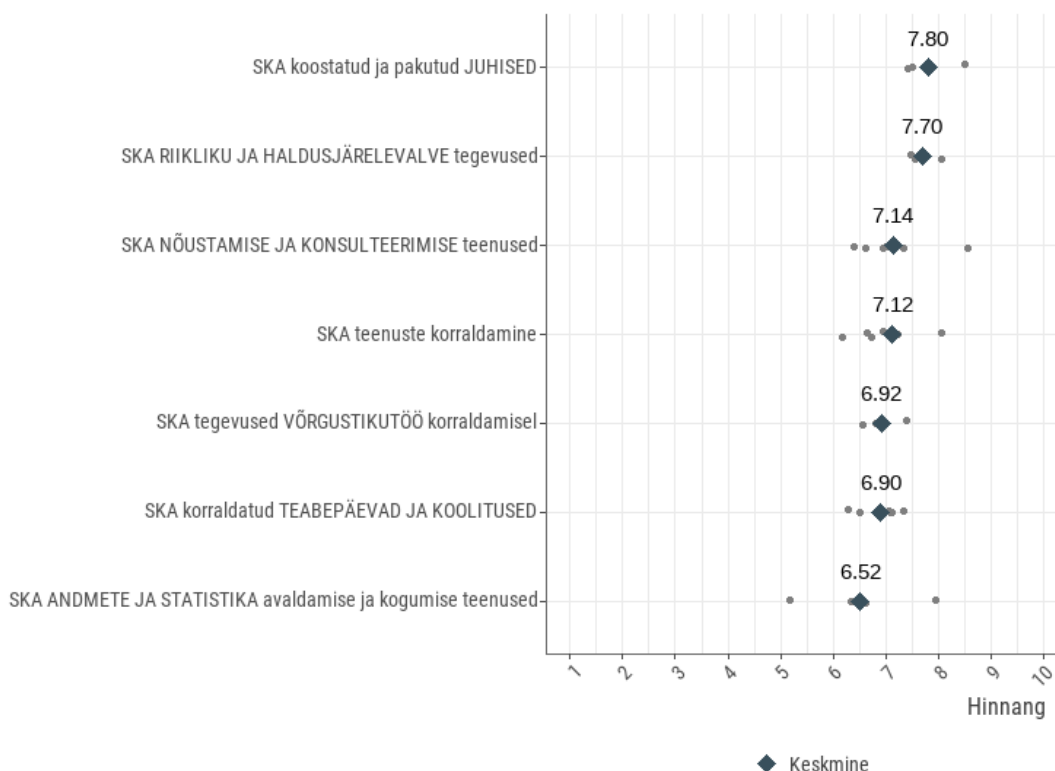
Raportis kirjeldame peamisi tulemusi ja tähelepanekuid teenuste kohta küsitluse ja intervjuude põhjal. Kuigi kogusime tagasisidet eelkõige SKA pädevuses olevale teenuste kujundamisele, siis KOVi ametnike tähelepanekud, välja toodud kitsaskohad ja ettepanekud SKA teenustele ei piirdu ainult sellega. Mitmed KOVide ettepanekud ja kommentaarid ulatuvad SKA pädevusest ja tegevusulatuses kaugemale poliitikakujundaja valikute ja rahastusotsuste kaudu teenuste kujundamiseni. Detailsed tulemused iga valdkonna ja teenuse kohta edastasime SKA-le, et neid arvesse võtta konkreetsete teenuste edasiarendamisel.

# 1 Teenuste hinnangud

## 1.1 Keskmised hinnangud teenustele ja teenuste gruppidele

Teenuste gruppide hinnatakse keskmiselt madalamalt andmete ja statistika teenuste grupi teenuseid ning kõrgemalt järelevalve ja juhiste teenuste gruppe (vt Joonis 1). Joonisel on kõikide teenuste keskmised hinnangud ning teenusegrupi teenuste keskmine rahuloluhinnang. Kõikide teenuste keskmine hinnang oli 7,1 punkti.

Joonis 1. Teenuste rahuloluhinnangud (iga täpp tähistab ühte teenust) ja valdkonna teenuste keskmine hinnang



Üksikute teenustega rahulolu hinnanguid vaadates, ei ole süstemaatiliselt kõrgemalt hinnatud teenuse grupe (vt Joonis 2). Kõrgeimalt hinnatud teenuseid on nii nõustamise ja konsulteerimise (STAR), juhiste (STAR), kui SKA pakutavatest lastekaitse teenustest (lastemaja ja lasteabi telefon) ning tegevuslubade väljastamine ja SKA koondatav statistika KOVidele. Madalaima hinnanguga on aga hinnatud mõlemaid SKA andmete kogumise vahendeid (eriti madalalt S-veebi, aga ka STARi).

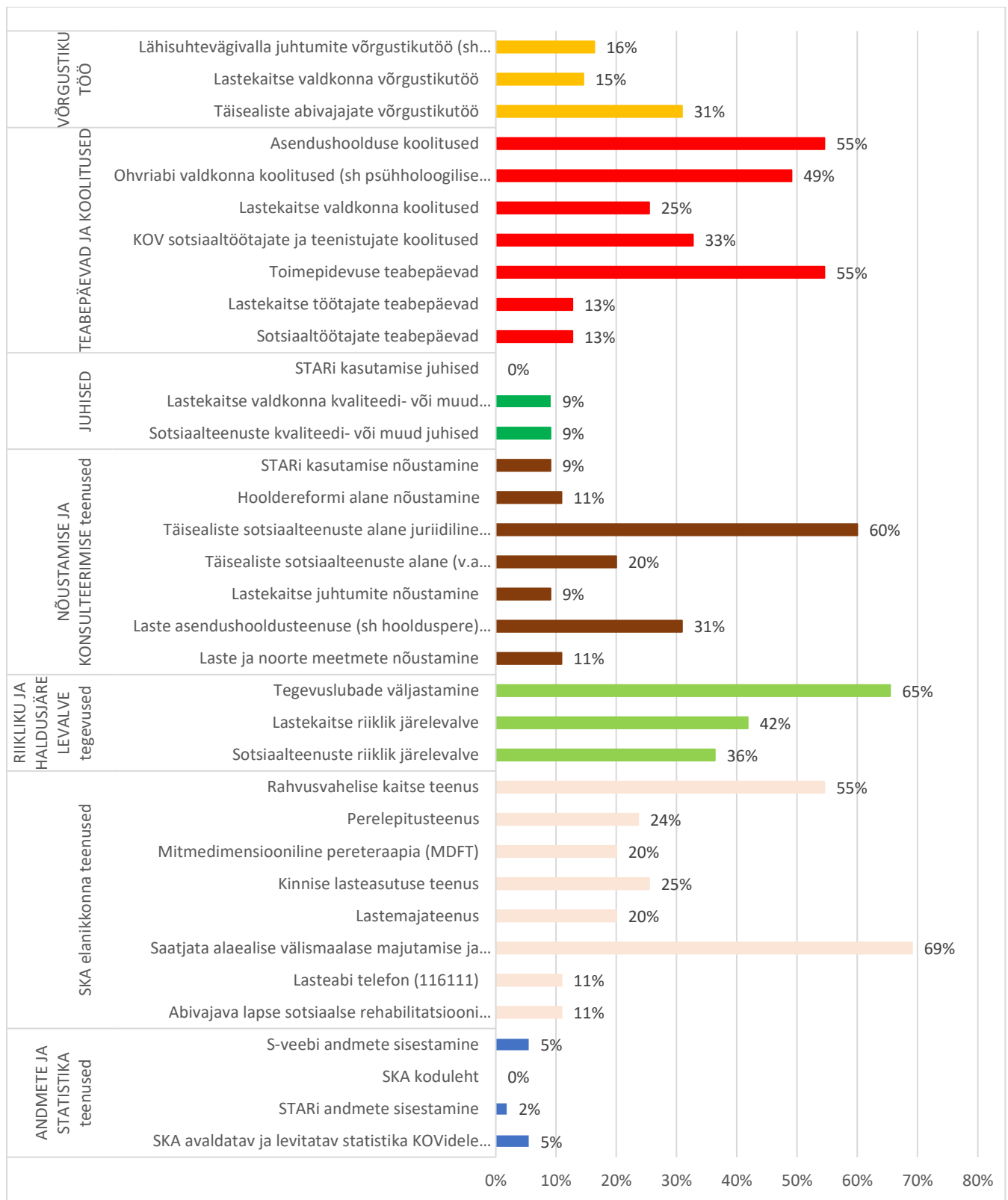
Joonis 2. Teenuste rahuloluhinnangud teenuste kaupa



Kõiki teenuseid ei tunta ja kasutata võrdsel määral (vt Joonis 3). Osade teenustega rahulolu oskavad hinnata vaid väheste KOVide ametnikud. Keskmise rahuloluhinnang põhineb nendel vastajatel, kes oskasid teenusega rahulolu hinnata. Teenused, mille olemasolust ei teadnud või mida ei olnud kasutanud üle poole vastajatest, olid järgmised:

1. Saatjata alaealise välismaalase majutamise ja heaolu korraldamise teenus
2. Tegevuslubade väljastamine
3. Täisealiste sotsiaalteenuste alane juriidiline nõustamine
4. Asendushoolduse koolitused
5. Toimepidevuse teabepäevad
6. Rahvusvahelise kaitse teenus

Joonis 3. KOVide osakaal, kes pole vastavat teenust kasutanud või ei oska hinnata rahulolu teenusega



Positiivsed hinnangud andnud KOVid kirjeldasid teenust, kui toimivat või, et abi saadi. Mitmel juhul nimetati ka nimeliselt konkreetseid SKA ametnikke, kellega koostöö on väga hästi sujunud. Väga põgusate vastuste tõttu pole positiivsete kirjelduste põhjal võimalik kirjeldada hästi toimivaid aspekte teenustel. Negatiivsete hinnangute põhjal koondasime vabades vastustes kirjeldatud teenuste kitsaskohad, mida valideerisime gruppintervjuudes. KOVide ootused ja tähelepanekud seonduvad suuresti SKA pädevuses oleva teenuste kujundamise nüanssidega, kuid sageli puudutavad need ka laiemalt poliitikakujundaja otsuseid, milliseid teenuseid pakutakse, millise rahastuse või tingimustega. Laiemate KOVide ootustena ja teenuste üleste kitsaskohtadena toome välja järgmised:

1. **KOVide kõige suurem ootus SKAle on riiklike (elanikkonnale suunatud) sotsiaalteenuste piisav kvaliteetne pakkumine ja läbipaistev pakkumise protsess ning tingimused.** Kuna riiklike sotsiaalteenuste pakkumisega on mitmeid akuutseid probleeme, siis varjutab see kõigi ülejäänud teenuste pakkumisel KOVide suhtumist SKAsse. Kuna riiklike teenuste pakkumata jätmisel või ebakvaliteetsel pakkumisel kaasneb KOVile töökoormus, täiendav aja ja raha kulu, siis see mõjutab KOVide seisukohti palju. Eriti teravalt toodi välja erihoolekande teenuse pikki järjekordi ja läbipaistmatut teenusele saamise protsessi, mis kannab riikliku kohustuse üle KOVile, sest tegemist on teenustega, mida ei saa pakkumata jätta. Aga ka teiste riiklike sotsiaal- ja lastekaitse teenuste ligipääsu piiratus valmistab KOVidele suuri probleeme ja kulusid, samuti IT lahenduste aegumine.
2. Kuigi KOVide seas on selliseid, kes eelistaksid ühe kontaktpunkti kaudu SKAga suhtlemist, siis on ka selliseid, kes leiavad, et seda poleks vaja (arvamused jagunevad umbes pooleks). Kontaktpunktist olulisem on, et oleks selge ja läbipaistev, milliseid teenuseid SKA pakub, kelle poole ühe või teise küsimusega pöörduda, millist vastust ning millal võib oodata. **Uuringu põhjal ei saa soovitada ühtse kontaktpunkti loomist KOVidega suhtluse korraldamiseks. Küll aga on vaja selget SKA struktuuri ja selle seoseid teenustega, mis tagaks võimalikult lühikese teekonna teenuseni jõudmisel.** Siinkohal tuleb samas tähelepanu pöörata sellele, et igasugused muutused SKA struktuuris ja töökorralduses tekitavad KOVides segadust, mistõttu tuleks muutuseid teha hästi ettevalmistatult, ainult põhjendatud juhul ning harva.
3. Analoogne olukord ühe kontaktpunkti loomisega on KOVide huvide esindamisega poliitikakujundaja juures. On KOVe, kellele selline mõte tundus hea ja on selliseid, kes ei näinud selleks mingit vajadust. Seega ei saa uuringu põhjal sellise tegevuse võtmist SKA plaani otseselt soovitada. Samas on **kindlasti KOVide sisend ja koostöö oluline selliste teenuste välja töötamisel ja arendamisel, mis on suunatud KOVidele või mida KOVidega koostöös pakutakse.** Konkreetset koostöövormi uuringu põhjal välja pakkuda ei saa, kuid nimetati lisaks otse KOVidega kontakteerumisele ka KOVidelt päringute ja nõustamise teenusega SKAsse koguneva oskusteabe ära kasutamist teenuste arendamiseks.
4. Praegu tunnetatavad KOVide ametnikud, et teenuste välja töötamine ja arendamine ei toimu KOVidega koostöös, vaid kehtestatakse ülevalt alla. Kuigi on KOVe, kus ollakse pigem seisukohal, et neil pole aega ja võimalust SKA teenuseid arendada ja SKA peaks ise oma teenused korrastama, leiavad teised, et koostöö teenuste arendamiseks oleks kindlasti oluline. Praegu ei küsita sageli KOVidelt üldse arvamust ja isegi kui KOVidelt küsitakse arvamust ja seisukohti, siis jääb läbipaistmatuks, miks ikkagi tehakse teisiti. Samasugune läbipaistmatus puudutab osade teenuste pakkumise protsessis KOVide arvamuse ja seisukohtade küsimist, KOVide põhjendusi, kus SKA teeb vaatamata KOVi seisukohale erineva otsuse ja otsuse tagamaid KOVidele ei selgitata. Samuti saavad KOVid väga harva tagasisidet uuringutest, hindamistest ja teenuste arendamise analüüsides, kus KOVidelt küsitakse andmeid küsitluste, intervjuude jm moel. KOVidele jääb teadmata, kuidas tulemusi kasutatakse, milliseid nende arvamusi arvestati, milliseid mitte ja miks. Kõik see tähendab, et



**erinevate teenuste pakkumisel ja teenuste arendamisel tuleb sisse kavandada KOVidele tagasiside andmine, kuidas ja miks just sellisel moel KOVide sisendiga arvestati.**

- SKA töötajate professionaalsus ja klienditeenindus-, koostöö- või suhtlemisoskused on ebahütlase kvaliteediga. Kui mõnel juhul SKA töötajaid ja nende suhtumist kiidetakse, siis esineb ka üleolevat ja ebaprofessionaalset käitumist. **Selleks, et tagada ühtlane kvaliteet, jälgida muuhulgas teenuseid pakkuvate töötajate töö tulemuslikkust ja kvaliteeti, tuleks sisse seada kvaliteedi jälgimise süsteem (kogudes tagasisidet erinevate töötajate kliendiga seotud tegevuste hindamiseks).**
- Mitmete teenuste juures või konkreetsete SKA ametnike korral on KOVidele SKAst teenuste saamisel probleemiks see, et KOVi töötajate hinnangul jäävad SKA töötajate teadmised, kogemus ja oskused KOVi ametnikele alla. SKA ametnikud saavad nõustada KOVe või lahendada neil tekkinud keerulisi juhtumeid vaid siis, kui SKA ametnike oskused ja teadmised ületavad KOVi ametnike oma. SKA ja KOVi ametnike igapäevatöö erineb ning KOVi ametnikul koguneb laiapõhjalisem praktiline kogemus. Seetõttu on SKAle **väljakutseks, kuidas tagada SKA teenuste pakkuva eelduseks olev ametnike kõrge professionaalsus.** Siin on võimalikke lahendusi mitmeid: (1) palgata juba varasemalt laialdase KOVi kogemusega töötajad; (2) süstemaatiliselt koondada KOVides kasutatavaid lahendusi, nii et SKA töötajate kätte koondub laiem KOVide praktikate pagas kui on KOVidel. Samas tähendab viimane lahendus täiendavat koormust KOVidele, millega nad ei pruugi nõustuda.
- KOVid ootavad SKAlt lisaks punktis 1 nimetatud teenuste pakkuvale, et **SKA võtaks üle selliste teenuste pakkuva, mille vajadus on KOVides väga väike ja mistõttu nende pakkuva üksikule KOVile ülejõu käiv.** SKA saaks pakkuva teenust üle-Eestiliselt, mis omakorda võimaldab oskusteabe koondumist ja ressursisäästu.
- Mitmete SKA teenuste (nt osad nõustamised, koolitused, teabepäevad, juhised) juures pole KOVidele täpselt selge, kellele teenus suunatud on, kes saaks ja millisel juhul teenust kasutada. See tähendab, et **kõikide teenuste juures peaks SKA täpselt läbi mõtlema ja sõnastama, kellele (millisele KOVi ametnikule) teenus on mõeldud, millisel otstarbel seda tuleks seda kasutada ning vastavalt sellele saaks vajadusel kohandada ja pakutava teenuse vormi ja sisu.**

Järgnevalt esitame koondtulemused teenuste gruppide kaupa koos tähelepanekutega küsitluse vabadest vastustest, millised on peamised teenuste kitsaskohad ning kui võimalik siis ka konkreetsemad ettepanekud arendamiseks.

## 1.2 Juhised

Tabel 1. Juhiste kategooria teenuste üldised näitajad

Teenus	Rahulolu hinnang	Ei ole kasutanud (KOV-ide arv)	Ei oska öelda (KOVide arv)	Alla 6 hinnete %
Sotsiaalteenuste kvaliteedi- või muud juhised	7,4	0	5	20
Lastekaitse valdkonna kvaliteedi- või muud juhised	7,5	0	5	16
STARi kasutamise juhised	8,5	0	0	10,9

Sotsiaalteenuste ja lastekaitse valdkonna väljakutsed ja arendusvajadused seonduvad järgmist tähelepanekutega:

- Juhiste tekstid tunduvad pikad ja üldsõnalised, segase ülesehitusega, kohati eluvõõrad, kohati aegunud, mis teeb keerukaks nende kasutamise igapäevatoos. Sellele vastavalt soovitakse, et juhised oleksid lühikesed, arusaadavad ja täidetavad. KOVide tegevused peaksid olema selgelt eristatud ning kirjeldatud.
- Konkreetselt märgitakse täiendamise vajadust järgmistes teemades:
  - turvakodude disain
  - teenusest keeldumise või lõpetamise alused
  - lastekaitse juhtumipõhisuse (st ühesugustele kriteeriumitele allutamise keerukuse) arvestamine
- Rahulolematust on põhjustanud juhiste tekkimine ilma KOVidele sellest ette teatamata, KOVide arvamust arvestamata
- KOVidele pole alati selge, millised on juhistest tulenevad kohustused KOVidele, kas juhised on täitmiseks kohustuslikud või on need abivahendid, mida võib kasutada vastavalt KOVi ametniku otsusele

Juhiste pikkust ja suurt mahtu märgivad nii madalaid kui kõrgeid hindeid andnud KOVid. STARi juhistega ollakse rahul. STARi juhised on SKA teenustest üldse kõige kõrgemalt hinnatud teenus.

### 1.3 Riiklik ja haldusjärelevalve

Tabel 2. SKA riikliku ja haldusjärelevalve tegevuste hindamise koondtulemused

Teenus	Rahulolu hinnang	Ei ole kasutanud/ tehtud (KOV-ide arv)	Ei oska öelda (KOV-ide arv)	Alla 6 hinnete %
Sotsiaalteenuste riiklik järelevalve	7,6	5	15	22,9
Lastekaitse riiklik järelevalve	7,5	9	14	25
Tegevuslubade väljastamine	8,1	14	22	15,8

Riikliku ja haldusjärelevalve teenuste kohta oskasid vastuseid anda suhteliselt vähesed KOVid. Tegevuslubade väljastamise teenusega ollakse rohkem rahul kui järelevalvega. Järelevalve kitsaskohtadeks on KOVide hinnangute põhjal järgmised:

- Järelevalve alused, liigid ja meetodid pole KOVidele täielikult mõistetavad, segadust tekitavad nõustava järelevalve ja järelevalve erisused, millistele meetoditele järelevalve tugineb. Samas oodatakse rohkem sisulist abi, st järelevalve käigus leitud puuduste korral suuniseid, kuidas olukorda parandada
- Järelevalve, mis keskendub dokumentidele ja ei vaata sisuliselt tegevuse tulemusi ja kvaliteeti, tekitab rahulolematust
- Soovitakse, et SKA nõustamisteenuse põhjal tehtud protsessid oleksid järelevalve mõistes piisavad
- Järelevalve tegijatel puudub klapp KOVi töötajatega ning konstruktiivne koostöö
- Järelevalve tegijad peaksid arvestama kohalike eripäradega (maa vs. linn)

Samas on positiivsete kogemuste kirjeldused just sellised, kus järelevalve tulemusena on antud nõu parandamiseks. See võib viidata järelevalve teostajate tööpraktika ebaühtlusele. Tegevuslubade osas nimetati kitsaskohtadena:

- Tegevuslubade menetlemise pikka aega
- Kontaktisikuga keerulist ühenduse saamist.

## 1.4 Nõustamise ja konsulteerimise teenused

Tabel 3. SKA nõustamise ja konsulteerimise teenuste hindamise koondtulemused

Teenus	Rahulolu hinnang	Ei ole kasutanud/ tehtud (KOV-ide arv)	Ei oska öelda (KOV-ide arv)	Alla 6 hinnete %
Täisealiste sotsiaalteenuste alane (v.a hooldereform) juriidiline nõustamine, kus SKA spetsialist koostab, kooskõlastab või annab juriidilise hinnangu kohaliku omavalitsuse dokumendipõhjale, haldusaktidele, määrustele vmt.	6,4	24	9	40,9
Hooldereformi alane nõustamine	6,6	5	1	26,5
Laste asendushooldusteenuse (sh hoolduspere) korraldamise nõustamine	7	10	7	26,3
Täisealiste sotsiaalteenuste alane (v.a hooldereform) nõustamine	7	8	3	25
Laste ja noorte meetmete ning programmide (nt KLAT, abivajava lapse rehabilitatsioon, MDFT, NGTS) alane nõustamine	7,1	4	2	28,6
Lastekaitse juhtumite nõustamine	7,3	3	2	24
STARi kasutamise nõustamine	8,6	3	2	6

Nõustamise teenused, mis seonduvad SKA pakutavate teenustega elanikkonnale või SKA teenusele suunamise tegevustega, on KOVidele keeruliselt eristatavad. See tähendab, et KOVid ei erista nõustamise teenust ja sisuliste teenuste pakkumist (see puudutab nt laste- ja noorteprogramme nagu KLAT, MDFT, NGTS jt aga ka täiskasvanute teenuseid nagu erihoolekanne). Seega, kui SKA soovib eristada nõustamise teenust ja tegevusi teenuse pakkumisel või teenusele suunamisel, siis tuleks väga selgelt tõmmata piir nende vahele ning informeerida sellest KOVe, mis eristab nõustamist ja sisulist teenuse pakkumist. Juhul, kui selline teenuste eristamine pole vajalik, siis tuleks kõiki sisulisi teenuseid vaadata koos nõustamise osaga ühe tervikuna ja kirjeldada teenused koos nõustamise komponendiga. Ühest KOVist avaldati ka arvamust, et KOVi enda teenuste teadlikkus on KOVides olemas, selliste teenuste nõustamist ei ole SKAL tarvilik teha, samas oleks oluline, et SKA korraldatavate teenustel oleks selge, tulemuslik, kliendi vajadusi silmas pidav teenuste korraldus ja sellega peaks SKA tegelema rohkem.

Teistest nõustamise teenustest erineb STARi nõustamine kõrgete punktidega. Olukordades, kus STARi nõustamist hinnati madalalt, selgitati seda mitte STARi nõustamise puudujääkidega, vaid STARi kui andmehaldussüsteemi puudujääkidega. STARi nõustamisteenust hinnatakse ka nendel juhtudel kõrgelt. Ühel

juhul ei viidud kokku STARi tuge SKA kui teenuse osutajaga ning märgiti, et SKAst ei saada abi, vaid abi tuleb STARi toest. STARi nõustamise arendusvajadustest märgitakse vaid koolituste parandamise vajadust:

- „ei ole rahul koolitustega, kus koolitaja kiirustab ja ei vii ühtegi tehingut lõpuni. Viimasel algajate koolitusel ei osanud koolitaja üldhoolduteenust STARi õigesti kanda, tekitab algajale segadust.“
- „Uute töötajate koolitusi võiks olla tihedamini/tellimise peale, kui on reaalne vajadus (korraga tuli 2 uut töötajat ja antud ülesannete väljaõpetajat ei olnud. Pidime kõigepealt endale kõik selgeks tegema, et saaks uusi õpetama hakata).“

Üksikuid etteheiteid oli ka STARi nõustamise kiiruse kohta, kus saadetakse telefonipöördumise peale e-kirja teel küsimus ning sellele vastamine võtab liiga kaua aega või on hoopis jäänud vastuseta. Võimaliku lahendusena nähakse sihtgrupipõhise (lastekaitse, sotsiaaltöö, ohvriabi vmt) nõustamisteenuse loomist. Teenuse ülesehituses märgitakse mitte otseselt STARi puudujäägina, aga üldisema küsimusena abivajava lapse kohta teatiste jõudmist KOVi, mida tuleb kokku üheksast erinevast kohast.

Teistest nõustamisteenustest hinnatakse kõige madalamalt juriidilist nõustamist, mida väga paljud pole kasutanud. Enim nimetatud põhjustena, miks teenust pole kasutatud, märgitakse vajaduse puudumist SKA juriidilise nõu järele ja oma KOVi juristide piisavat pädevust. Mõnel juhul märgitakse aga, et:

- KOV ei tea sellisest võimalusest, ei ole tulnud selle peale ega osanud küsida
- KOVile on varem öeldud, jäänud mulje, et sellist nõustamist SKAst ei tehta (selliselt vastasid mitmed, kes pole kasutanud, aga ka need, kes andsid positiivseid või negatiivseid hinde teenusele)
- KOVis on tekkinud arvamus, et SKA puudub võimekus sellise nõu andmiseks

Seega, kui juriidiline nõustamine on SKA teenus, siis tuleks sellest selgelt teada anda ja samuti täpselt kirjeldada, millist juriidilist nõu KOV saab SKAst küsida ja milline on selle teenuse ajakulu. Praegu on sellest teenusest teadlikkus lünklik. Siiski on mõned KOVid, kes toovad selgelt välja, et nad kavatsevad seda teenust kasutada ja on huvitatud sellest teenusest.

Mitmete KOVide sotsiaalosakondade ametnikud märkisid, et vajadusel saavad nad abi KOVi juristide käest, kuna see on oluliselt operatiivsem ja KOVi juristid on pädevamad. See viitab laiemalt erinevate teenuste juures välja toodud probleemidele, et SKA teenuste saamisel on pikad järjekorrad või liigne ajakulu.

Negatiivset kogemust erinevate nõustamisteenuste juures põhjendatakse järgmiste argumentidega:

- varasemad SKA näidised ei ole olnud alati õiguslikult korrektsed
- nõustamisel saadud nõu ei ole praktikas kasulikuks ega kasutatavaks osutunud, nõustamisel on antud vastuolulist infot, lastekaitse juhtumite juures märgitakse korduvalt, et nõustaja ei anna tuge, vaid tegeleb omaenda tagala kindlustamisega/oma töö analüüsimisega ja sellest vigade otsimisega
- SKA ametnike pädevus pole piisav, KOVi enda juristid/ametnikud on teadlikumad, mitmel juhul konsulteerivad need hoopis SKA töötajaid, samuti kolleege teistest KOVidest
- SKAst on raske leida, kes millise valdkonnaga tegeleb. Ei saa kontakti pädeva ametnikuga, kes oskaks nõu anda; suunatakse edasi; ei vastata üldse, kuigi lubatakse tagasi pöörduda või vastatakse väga pika aja pärast
- SKA ametnikud vahetuvad kiiresti, mis takistab neil asjakohast pädevust omandamast
- SKA ametnikud ei kohtle KOVe alati võrdse partnerina. Kui KOVi ja SKA ametnikud on eriarvamusel, siis need ei ole lahenedud alati dialoogis, tunnetatud on SKA ametnike üleolevat suhtumist
- KOVid jäetakse üksi
- SKA poolt nõustamise ja järelevalve samaaegne protsess on KOVile arusaamatu

- Teenuste info ja blankettide leidmine on SKA kodulehel keeruline

Hooldereformi nõustamisel on teiste nõustamisteenustega võrreldes lisaks täiendavaid negatiivse kogemuse põhjuseid, kuna see toimus alles hiljuti. Sageli mainitakse probleemina:

- Info erinevust erinevates kanalites, piirkondades, erinevate spetsialistide poolt. Erinevatel ajahetkedel ja lõpptulemusena tunnetasid osad KOVi siiski, et infot jäi puudu ning sellest tuli KOVidele lisatööd
- Ei olnud selge, millist nõustamist SKA teeb ja millist mitte. Alguses öeldi, et ei anta infot, aga hiljem siiski anti (nt kohatasude ja hoolduskomponentide info koondamine)

Laste asendushooldusteenuse probleemidena nimetatakse:

- Hooldusperede puudust
- Üle-eestilise ühtse süsteemi puudumist lapse/noore teenusele saamiseks
- SKA ei taga hooldusperede kvaliteeti, ainult koolitab
- SKAl puudub ülevaade asendushoolduse vabadest kohtadest
- KOViga konsulteeriti, aga otsus tehti tegelikult enne ja ilma KOVilt vastust saamata

Täisealistele suunatud sotsiaalteenuste (v.a. hooldereform) nõustamise spetsiifiliste probleemidena võib üles korjata näiteks:

- Viia kooskõlla ja vaadata üle teenuse protsess ning tähtajad (KOV-i kohustus teha otsus 10 päeva jooksul, kuid see eeldab SKA poole pöördumist, millele tuleb vastus 30 päeva jooksul)

KOVide vastustes nimetati konkreetsed ettepanekud, mida võiks SKA kaaluda:

- Hooldereformis:
  - võiks olla nimekiri vabadest hooldekodu kohtadest. Väga aeganõudev on kõiki läbi helistada, see koormab sotsiaaltöötajaid ja hooldekodusid.
  - Praegu keskendutakse rahale, aga vaja oleks kõrvale ka kvaliteedi vaadet: hooldekodude personali suhtarvud, infopäevad, kus selgitatakse lahti teenusnõudeid jms.
  - Siiani ei ole kõigil hooldekodudel hoolduskomponendi maksumusi koduleheküljel avaldatud.
- Laste asendushooldusteenuses:
  - KOVi spetsialistid vajaksid SKAlt ühtlase väljaõppe ja teadmistega mentorit, et ka mentori vahetumisel kvaliteet ei muutuks
  - Hooldusperede nimekiri peaks olema pikemalt üleval (sh pärast hoolduspere määramist), et ka KOV saaks kontrollida hoolduspere infot
  - Asendushoolduse vabade kohtade info peaks olema SKAsse koondatud ja pidevalt kaasaajastatud

Laste- ja noorteprobleemide nõustamismeetmeid ei nähta ühe teenusena ning nende puhul tuleb eriti välja nõustamisteenuse ja sisulise teenuse eristamatus KOVide jaoks. Kuna tegemist on erinevate teenustega, siis kommenteeritakse teenuseid eraldi ja mitmed vajakajäämised on teenusespetsiifilised.

- Üldised, erinevate teenuste juures märgitud probleemid:
  - Teenusele jõudmine liiga pikk protsess/ liiga pikk protsess juhtumipõhise abi saamisel/teenust on vaja kohe, aga järjekorrad on liiga pikad
  - Liiga vähestele lastele saab pakkuda

- Liiga palju hindamise vahendeid (nt PACT), mida praktikas ei kasutata/ liiga palju bürokraatiat/ teenusele suunamiseks vajalike blankettide leidmine kodulehelt on keeruline isegi KOV spetsialistile, rääkimata tavakodanikust.
- Kõiki teenuseid pole vaja
- SKA ja KOVi ametnike erimeelsused selles, millist teenust ja kui palju on lapsele vaja ning sellises olukorras KOVile jääv kohustus last aidata, kui SKA keeldub teenusele suunamisest või teenuse pakkumisest
- Rehabilitatsioon:
  - KOV näeb vajadust, aga SKA leiab, et vajadus puudub / KOVi ja SKA arvamused ei ühti, KOVi tehtud suur töö on kasutu; KOV ei mõista SKA otsust rehabilitatsioonile mitte suunata, SKA nõuab rohkem põhjendamist, aga sõjakoldest tulnud lapse korral ei ole võimalik nõuda rohkemat põhjendust
- MDFT:
  - Teenusele suunamine ja koordineerimine on ühe inimese käes, kui koordinaator pole kättesaadav, siis praktiliselt infot ei saagi / SKA spetsialist on puudunud
  - Teenuse tulemuslikkus madal, ei hoia ära KLATi sattumist
- NGTS:
  - Ei ole eesmärgipäraselt käivitunud
  - Päring STARi annab nimekirja, millega pole midagi teha, sest nimekirjas on lapsed ja noored, kes seal olema ei peaks: õpivad väljaspool Eestit, lõpetanud kooli tavalisest vanusest nooremana,
  - Ressursikulu ja -tulu on ebaproportsionaalsed, eriti ebamõistlik on noorte, üle 20-aastaste püüdmine / „*meil on oma lapsed ja noored kõik teada, kasutame teisi kanaleid nendega ühenduse võtmiseks*“
- KLAT:
  - Nõustamine ei ole valik, vaid kohustus, kuigi SKAL puudub kontakt lapse ja perega. Sisulise otsuse teeb kohus, seega ei ole vahelülil mõtet
  - Rakendamise laiendamine, nt. kõrge riskiga vaimset tervist ohtu seadvate noorte ja teisi ühiskonnaliikmeid ohtu seadvate noorte osas oleks võimalik KLAT'i rakendada efektiivsemalt
  - Esialgse õiguskaitse rakendusõigus, taotluste kiirem ja produktiivsem menetlusprotsess
  - Abi on kesine, ei taheta lapsi saata, suunatakse üha tugimeetmeid pakkuma, kuigi eelnevatest juba nähtub, et sellest pole kasu olnud. Spetsialistid pöörduvad KLATi, kui probleem on juba kestnud, mitte esimeste märkide ilmnemisel / SKA survestab, et KLATi ei rakendataks, aga muid teenuseid KOVil pole ja ühele lapse eraldi eritingimusi luua oleks ülikallis ning nõuaks eripädevusi, mida KOVis pole / KLATi suunamata jätmise tõttu SKAst jäi lapse haridustee pooleli 6. klassiga
  - Puudub üleminekuteenus kontrollitud KLAT keskkonnast toetatud keskkonda (pere + KOV) tagasiminekuks
  - KOVi nõusolekut küsitakse KLATi teenuse lõpetamiseks, aga ei arvestata KOVi arvamusega (lasti laps koju ja ei arvestatud KOVi teistsugust arvamust)

## 1.5 SKA teenuste korraldamine

Tabel 4. SKA teenused elanikkonnale hindamise koondtulemused

Teenus	Rahulolu hinnang	Ei ole kasutanud/ tehtud (KOV-ide arv)	Ei oska öelda (KOV-ide arv)	Alla 6 hinnete %
Saatjata alaealise välismaalase majutamise ja heaolu korraldamise teenus	6,2	26	12	35,3
Perelepitusteenus	6,6	4	9	31
Rahvusvahelise kaitse teenus (sh inimese elama paigutamine KOVi ja tugiisiku teenus rahvusvahelise kaitse saajatele)	6,7	18	12	32
Abivajava lapse sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus	7	2	4	28,6
Kinnise lasteasutuse teenus	7,1	8	6	19,5
Mitmedimensiooniline pereteraapia (MDFT)	7,2	5	6	20,5
Lasteabi telefon (116 111)	8,1	1	5	12,2
Lastemajateenus seksuaalselt väärkoheldud ja kahjustava seksuaalkäitumisega lastele	8,1	7	4	11,4

Üldisem tähelepanek teenuste korralduse parandamiseks on vaja selgepiirilisel määratleda KOVide ja SKA vastutus- ning otsustusala. Selgelt peaks olema kõik teenused kirjeldatud ja kõik KOVid teavitatud teenuste olemasolust, nende kasutamise võimalustest ja piirangutest. Negatiivse kogemuse põhjused:

- KOVis ei ole selge, kellele SKA teenust pakub (laste rehabilitatsioon), KOVi ja SKA rollijaotus pole selge,
- Inimene saab teenusel osalemisest kergelt loobuda (perelepitusteenus) ja teenuse jätkamiseks ei pingutata, KOVil puuduvad hoovad inimeste teenusele suunamiseks
- SKA teenusepakujate pidev vahetumine (perelepitusteenus)
- Teenuse madal tulemuslikkus (perelepitusteenus, pereteraapia) ja tagasiside puudumine KOVile, mille taha tulemuslikkus jääb
- Teenuse tulemuslikkus sõltub konkreetsest teenuse pakujast (pereteraapia)
- KOVis puudub info, et selline teenus on olemas (rahvusvahelise kaitse teenus)
- Puudub teenuse üleminekulahendus KOVile, terviklik teenuse korraldus inimese vaatest (SKA pakub teenust ühe aasta, aga sellele järgnev lahendus pole KOVides välja töötatud)
- Teenuste pikad järjekorrad, kättesaadavus (asukohast sõltuv)
- Pikkade järjekordade tõttu ei saa inimesed teenusele ja puuduvad lahendused selleks ajaks, kui inimene ootab järjekorras. Teenusepakujate arv on liiga väike.
- SKA ei taga/kontrolli teenuste kvaliteeti. Tuleks vaadata, kas esineb teenuseosutaja juures nn kinnistamist ning takistusi teenuseosutaja vabaks valikuks
- Erinevate hindamisinstrumentide (PAKT) kasutamine KOVi ja SKA poolt ning vajadus ühtlustada hindamisi ja vähendada bürokraatiat
- Teenusele ligipääs toimub liiga hilises abivajaduse etapis, mis takistab teenuse tulemuslikkust

- Lasteabi telefonilt KOVi edastatud kõned vajaksid suuremat selekteerimist
- Lastemaja teenusel välistada olukord, kus lisaks teistele küsitleb veel KOVi lastekaitsespetsialist

## 1.6 Võrgustikutöö

Tabel 5. SKA võrgustikutöö tegevuste hindamise koondtulemused

Teenus	Rahulolu hinnang	Ei ole kasutanud/ tehtud (KOV-ide arv)	Ei oska öelda (KOV-ide arv)	Alla 6 hinnete %
Täisealiste abivajajate (sh puuetega inimeste) võrgustikutöö	6,6	14	3	26,3
Lähisuhtevägivalla juhtumite võrgustikutöö (sh MARAC)	6,8	2	7	30,4
Lastekaitse valdkonna võrgustikutöö	7,4	3	5	21,3

Negatiivse kogemuse põhjused koonduvad järgmistesse kategooriatesse:

- SKA töötajad vahetuvad sageli, ei ole kursis arengutega ja ei saa võrgustikutöösse panustada (täisealiste abivajajate võrgustikutöö, lastekaitse)
- Võrgustikus jagatakse ainult ülesandeid KOVidele, süüdistatakse KOVe, sisulist väärtust KOVi vaatest ei lisa (LSV võrgustik)
- SKA võtab võrgustikus nõuandja mitte aktiivse osalise rolli, passiivne osaline (lastekaitse võrgustik)

## 1.7 Teabepäevad ja koolitused

Tabel 6. SKA korraldatud teabepäevade ja koolituste hindamise koondtulemused

Teenus	Rahulolu hinnang	Ei ole kasutanud/ tehtud (KOV-ide arv)	Ei oska öelda (KOV-ide arv)	Alla 6 hinnete %
Sotsiaalteenuste toimepidevuse teabepäevad, kus SKA spetsialist(id) koostöös Päästeametiga tutvustavad sotsiaalvaldkonna toimepidevuse kaardistamist kriisis.	6,3	11	19	44
KOV sotsiaaltöötajate ja teenistujate koolitused	6,5	11	7	29,7
Sotsiaaltöötajate teabepäevad	6,9	5	2	22,9
Lastekaitse valdkonna (v.a. asendushooldus) koolitused KOVi ametnikele ja spetsialistidele	7	6	8	19,5
Ohvriabi valdkonna koolitused (sh psühholoogilise esmaabi koolitus)	7,1	15	12	25
Asendushoolduse koolitused KOVi ametnikele ja spetsialistidele	7,1	14	16	12



Teenus	Rahulolu hinnang	Ei ole kasutanud/ tehtud (KOV-ide arv)	Ei oska öelda (KOV-ide arv)	Alla 6 hinnete %
Lastekaitse töötajate teabepäevad	7,3	2	5	18,8

Teabepäevade ja koolituste üleste tähelepanekutena võib välja tuua järgmist:

- Koolitustest või teabepäevadest pole KOVi ametnikud teadlikud
- Koolitustel või teabepäevadel käsitletud teemad ja info on kas ebahuvitavad konkreetsele KOVile, korduvad või liialt väheinformatiivsed
- Koolituste ja teabepäevade kohta soovitakse, et neid oleks veebis ja samas on inimesi, kes kindlasti soovivad just füüsilise kohaloluga kohtumisi
- Korduvalt märgitakse, et võiks luua analoogse koolituse nagu on sotsiaaljuhtide arenguprogramm Eesti Sotsiaaltöö Assotsiatsioonil koos SoMiga;
- ajakohaseid koolitusi võiks olla rohkem
- koolituskava võiks olla aasta aega ette paika pandud.

## 1.8 Andmed ja statistika

Tabel 7. SKA andmete ja statistika avaldamise teenuste hindamise koondtulemused

Teenus	Rahulolu hinnang	Ei ole kasutanud/ tehtud (KOV-ide arv)	Ei oska öelda (KOV-ide arv)	Alla 6 hinnete %
S-veebi andmete sisestamine	5,2	0	3	53,8
STARi andmete sisestamine	6,3	0	1	37
SKA koduleht	6,6	0	0	27,3
SKA avaldatav ja levitatav statistika KOVidele kasutamiseks	7,9	1	2	11,5

**S-veebi** andmete sisestamine on kõige madalamat hinnatud teenus. Oodatakse, et info jookseks ise STARist välja, et ei oleks vaja käsitsi andmeid koguda ning koondandmetena kuhugi sisestada.

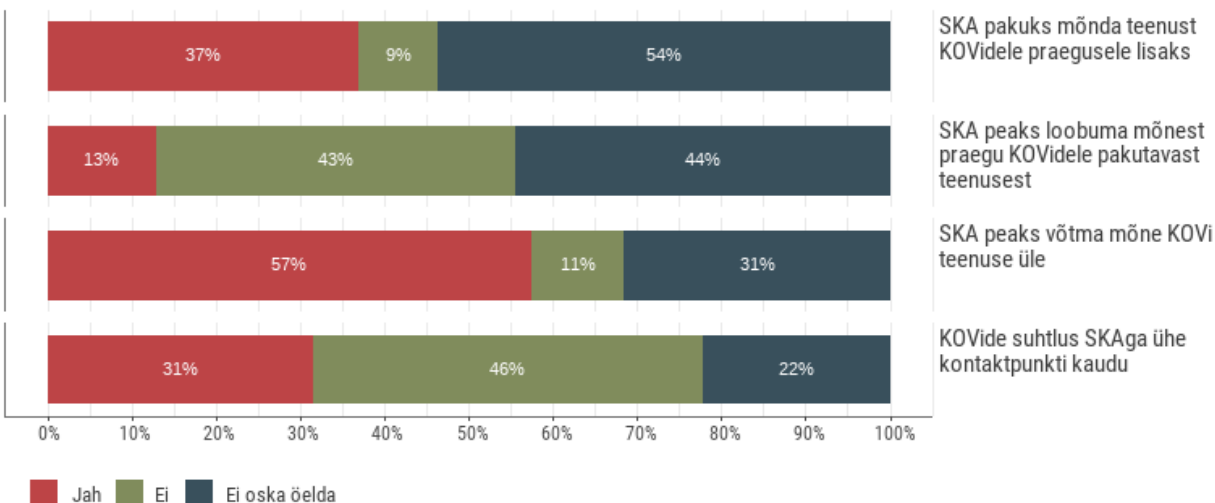
**STARi** hinnatakse samuti väga halvasti, kuna IT lahendus on vana, andmete sisestamine liiga ajamahukas ja keerukas. STARi arendus ei käi kaasas teenuste arendusega, mistõttu peab tagantjärgi andeid STARi sisestama, mis ei ole mingil moel mõistlik ega kaasaegne lahendus. STAR peaks olema muuhulgas töö abivahend, aga praeguse juhul seda rolli täita ei suuda.

**Kodulehe ülesehitus** ei vasta KOVide vajadustele. Info üles leidmine on keeruline. Oluline oleks, et blankettidele ligipääs oleks lihtne ja süsteemne, samuti andmetele, mis on vajalikud töö tegemiseks, nt vabad teenuste pakkumise kohad jmt.

**Statistika** osas on mitmeid detailseid ettepanekuid küsitluse raportis. Et KOVid kasutavad neid andmeid oma tegevuste planeerimisel, siis on neile oluline, et kättesaadav oleks kaasaegne ning detailne statistika.

## 2 SKA ja KOVide teenuste jaotus

Joonis 4. KOVide jaotus hinnangute järgi sellele, kas SKA peaks pakkuma senisest enam või vähem teenuseid ja kas suhtlus KOVide ja SKA vahel peaks toimuma läbi ühe kontaktpunkti (% KOVidest)



Teenustena, mida SKA võiks pakkuda ja mida praegu ei pakuta, nimetati järgmisi:

1. Laste turvakodu teenus või ravikodu teenus, mis oleks riskikäitumisega lastele, kes KLATi ei sobi.  
*“Psüühikahäire ja raskete käitushäiretega lastele ravi- või turvakodu teenus. Vajab eripädevusi, väiksemates KOVides üksikud lapsed, kelle jaoks enda asutuse loomine ei ole toimiv, vajab kallist personaliressursi jne. Oleks nõ üks samm enne KLATi lastele, keda agressiivse käitumise tõttu ei ole võimalik kasvatada kodustes tingimustes”*
2. Erihoolekandeteenus, mille pakkumist praegu ei suudeta tagada. Võimalik, et koostöös erasektoriga.
3. Sotsiaaltöötajate supervisioonid, kriisinõustamine, läbipõlemist ennetav nõustamine. Samadel alustel nõustamist ja võimalusi täiskasvanute hoolekande osas, kui on lastekaitse korralduses (nt mentorlus, supervisioon, ööpäevaringne kättesaadavus jmt)
4. Kaasaegsete töövahendite kompetentsikeskus
  - näiteks abivahenditega seotud teenused on suunatud inimestele ja hoolekandeesutustele, aga on ka selliseid, mida vajavad toeks koduteenuse osutajad, tugiisikud
  - ekspertnõustamine, mida kaasata juhtumiaruteludele, valmis kommenteerima kohapeal
  - nõustamiseeskond hoolekandeesutustele, kes oskab personali juhendada, abistada, omandada vajalikke töövõtteid keeruliste klientidega toimetulekul konkreetsest kliendist lähtuvalt. Sama oleks vaja ka haridusasutustele
  - alustava lastekaitse spetsialisti koolitustele suunamine, koolitus võiks olla kohustuslik (nn ettevalmistus)
  - täisealiste hoolekande mentorlus uutele töötajatele/juhtidele/teenuse osutajatele
5. Mainiti veel järgmisi teenused:

- (eri)eestkoste. Tegemist on korraga nii juriidilise kui sotsiaalvaldkonna taustaga tööga. Oma olemuselt väga spetsiifiline ning vajab selgeid üleriigilisi kokkuleppeid ja suunised (pangad, teenuseosutajad, kohtud jt)
- tugiisiku ja isikliku abistaja teenus
- vanglast vabanenute teenus
- agressiivsete dementsete üldhooldusteenus
- vaimse tervise teenus(ed)
- sõltlaste teenus (alkohoolikud)
- võlanõustamine
- lastevanemate suhtlusvahendus, pereteraapia
- juriidiline nõustamine lastekaitse juhtumites
- riikliku toimetulekutoetuse maksimiseks ette tulevad keerulised juhtumid (sh Ukraina sõjapõgenikega seotud juhtumid)
- Teenused, mis on tegelikult olemasolevate teenuste orgaaniline osa (näiteks häirenupu teenus, mis on oma olemuselt tehniline abivahend jms)

Kuigi teenuseid, millest võiks loobuda, nägid väheste KOVide ametnikud, siis nimetati siiski mõned teenused, millest SKA võiks loobuda:

1. KOV nõustamisüksuse nõustamise teenuseid, kuna SKA töötajatel puudub pädevus, kogemus, praktika või on vananenud töökogemus, mistõttu ei ole ka nõustamisest kasu. Tulemuseks on nõustamine, mis on eklektiline, reaktiivne, bürokraatlik (taotluse alusel) ning pole tulemuslik. Veel märgiti, et üksus ei suuda pakkuda sellist tulemit nagu seni pakkus lastekaitseüksus ja arusaamatu on, millised nõustajad, millist nõu pakuvad. Lisaks tuleks kaaluda ressursside piiratuse tingimustes, milliseid teenuseid pakkuda ja milliseid mitte ning tagada, et ei oleks dubleerimist.
2. NGTS
3. Saatjata alaealise majutusteenus

KOVidest veidi enam kui pooltes nähakse, et SKA võiks võtta üle mõne KOVi teenuse. Mitmed KOVid nimetavad konkreetseid teenuseid, mille SKA võiks üle võtta, sest riiklikult oleks teenuste osutamine oluliselt ühtlasema kvaliteediga ning tagaks ühtlasema kättesaadavuse. Siiski toodi välja ka, et tegemist on laiema debatiga, mida tuleks pidada.

*“Ilmselt on see laiapõhjalisem debatt, sest tegelikkuses on täna omavalitsuste vahel suur lõhe, kus ühes omavalitsuses on kõik teenused hästi kättesaadavad, teises aga on väga kitsas valik, mida omavalitsus tagada suudab. Seega ühte ei tahaks praegu välja tuua, sest see oleks subjektiivne - meie omavalitsust silmas pidades. Meil on laias laastus kõikide teenuste osutamise puhul probleemid.”*

Teenustena, mille võiks SKA üle võtta, nimetati järgmisi:

1. Turvakoduteenus ja varjupaigateenus, mille valmisolek peab olema tagatud, aga mille nõudlus on väiksemates KOVides paar inimest aastas, mistõttu on sellise valmisoleku tagamine väga kulukas
2. Puuetega laste teenused, spetsiifiliselt märgiti lisaks puuetega laste haridust ja laste toetamist haridusasutustes, hooldajate toetamist
3. Puuetega täiskasvanute teenused ja spetsiifiliselt viipekeele tõlgi tagamine
4. Erihoolekanne

5. Eestkoste
6. Üldhooldusteenus
7. Tugiisikuteenus
8. Lastekaitse, keerulised lastekaitsejuhtumid
9. KLAT teenuse laiendamine
10. Asendushooldus
11. Erinevad teenused nagu psühholoogi ja logopeedi teenus (kui KOVil puuduvad võimalused), vaimse tervise nõustamise teenus, pereteraapia, võlanõustamisteenus, suhtlusvahendus, matusetoetus

Arvamus, kas üks kontaktpunkt oleks KOVidele parem, kui praegune olukord, oli erinevaid:

1. Üks kontaktpunkt lihtsustaks suhtlemist, lõppeks lõputu telefonidele suunamine ja välistaks KOVi jäämise mingite osakondade ja valdkondade vahele
2. Lastekaitsele võiks kindlasti olla täiskasvanute teenustest erinev kontaktpunkt
3. Praegune olukord on hea, parem oleks mitte puutuda
4. Üks kontaktpunkt pikendaks menetlusaegu ja suhtlemisliine

Leiti, et kitsa profiiliga sotsiaaltöötajale muutuks töö keerulisemaks, laia profiiliga sotsiaaltöötajale aga lihtsamaks.